BTS 1RE ANNÉE — CEJM — CORRECTION OFFICIELLE

Sujet 3 – EcoDeliv

Thème 3 : L'organisation de l'activité de l'entreprise

Épreuve : Culture Économique, Juridique et Managériale

Durée indicative : 35 minutes — Barème : 20 points

Corrigé détaillé

SOMMAIRE

1. Environnement économique – Économie (8 pts)
2. Cadre juridique – Droit (6 pts)
3. Organisation et Management (6 pts)

Partie 1

Environnement économique

8 points — Économie

QUESTION 1.1 — 3 POINTS

> *Montrez que l'entreprise doit organiser ses ressources pour répondre à la demande.*

EcoDeliv propose un service de livraison écoresponsable en vélo cargo, un marché en forte croissance porté par les politiques de verdissement urbain et la demande des entreprises pour des solutions logistiques durables. Pour répondre à cette demande croissante, l'organisation des ressources est un enjeu central.

L'organisation des ressources d'EcoDeliv repose sur trois dimensions :

- **Les ressources humaines :** EcoDeliv doit recruter et former de nouveaux livreurs en adéquation avec les volumes à traiter. Une sous-dotation en personnel entraîne des retards de livraison et la perte de clients, tandis qu'une sur-dotation génère des coûts salariaux excessifs. La planification des effectifs doit donc être dynamique, en phase avec les pics de demande (saisons, zones géographiques).
- **Les ressources matérielles :** Le parc de vélos cargo est la ressource matérielle clé. Son dimensionnement conditionne la capacité de livraison de l'entreprise. EcoDeliv doit anticiper les investissements en véhicules pour éviter les goulots d'étranglement opérationnels.
- **Les ressources organisationnelles :** La coordination des tournées, l'attribution des zones et la communication entre les livreurs et la centrale de dispatch nécessitent des outils de gestion adaptés (logiciel de planification d'itinéraires, application mobile pour les livreurs) afin d'optimiser la productivité et la qualité de service.

Notion clé : On distingue classiquement les ressources *humaines* (compétences, effectifs), *matérielles* (équipements, véhicules), *financières* (capital, emprunts) et *immatérielles* (marque, savoir-faire). Leur combinaison optimale est l'objet de la fonction de production.

QUESTION 1.2 — 3 POINTS

> *Expliquez l'importance de l'investissement pour la performance de l'entreprise.*

L'`investissement` désigne l'acquisition d'un bien durable destiné à accroître la capacité de production ou à améliorer la productivité de l'entreprise. Pour EcoDeliv, l'investissement dans de nouveaux vélos cargo est un déterminant direct de sa performance.

L'importance de l'investissement se manifeste à plusieurs niveaux :

- **Augmentation des capacités de production :** En augmentant son parc de vélos cargo, EcoDeliv peut accepter plus de commandes et desservir un plus grand nombre de zones géographiques, augmentant ainsi son chiffre d'affaires potentiel.
- **Amélioration de la productivité :** Des véhicules modernes, plus fiables et mieux adaptés aux charges à transporter, permettent de réduire les pannes, d'augmenter la charge utile par tournée et de diminuer les temps de trajet. Le coût unitaire de livraison diminue, améliorant les marges.
- **Renforcement de la compétitivité et de l'image :** L'utilisation d'une flotte récente et éco-conçue renforce le positionnement "écoresponsable" d'EcoDeliv auprès de ses clients entreprises, sensibles à leur bilan carbone. C'est un avantage concurrentiel différenciant.
- **Condition du développement à long terme :** Sans investissement régulier, l'entreprise voit son outil de production se dégrader et perd progressivement sa compétitivité. L'investissement est donc une condition de la pérennité de l'entreprise.

QUESTION 1.3 — 2 POINTS

> *Synthèse économique.*

On peut synthétiser la logique économique d'EcoDeliv ainsi :

Ressource	Besoin identifié	Impact sur la performance
Humaine	Recrutement de livreurs	Capacité à traiter plus de commandes
Matérielle	Achat de vélos cargo	Augmentation de la capacité de livraison
Organisationnelle	Outils de planification	Optimisation des tournées et réduction des coûts

Partie 2 Cadre juridique

6 points — Droit

QUESTION 2.1 — 3 POINTS

> *Énoncez deux obligations de l'employeur vis-à-vis de ses salariés.*

Le `contrat de travail` crée un lien de subordination juridique entre EcoDeliv (employeur) et ses livreurs (salariés). De ce lien découlent de nombreuses obligations légales pour l'employeur :

1. **L'obligation de rémunération :** L'employeur doit verser au salarié le salaire convenu dans le contrat de travail, qui ne peut être inférieur au SMIC (Salaire Minimum Interprofessionnel de Croissance) ni aux minima conventionnels prévus par la convention collective applicable. Cette rémunération doit être versée à date fixe, accompagnée d'un bulletin de paie détaillé. Tout manquement expose l'employeur à des poursuites prud'homales.
2. **L'obligation de sécurité :** Selon l'article L4121-1 du Code du travail, l'employeur est tenu de prendre toutes les mesures nécessaires pour assurer la sécurité et protéger la santé physique et mentale des travailleurs. Cette obligation de résultat (renforcée par la jurisprudence) implique : la fourniture d'équipements de protection individuelle (casque, gilet réfléchissant), la formation à la sécurité routière, l'évaluation des risques professionnels, et l'adaptation des conditions de travail.

On peut également citer l'**obligation de formation** (entretien professionnel, plan de développement des compétences) et l'**obligation de non-discrimination** lors du recrutement et tout au long de la relation de travail.

QUESTION 2.2 — 2 POINTS

> *Expliquez pourquoi l'entreprise doit veiller à la sécurité des livreurs.*

EcoDeliv a une obligation légale et une responsabilité managériale forte en matière de sécurité de ses livreurs, pour plusieurs raisons :

- **Obligation légale contraignante :** L'obligation de sécurité pesant sur l'employeur (art. L4121-1 CT) est une obligation de résultat depuis la jurisprudence de la Cour de cassation. En cas d'accident du travail résultant d'un manquement à cette obligation, EcoDeliv engage sa *responsabilité civile* (indemnisation de la victime) et potentiellement *pénale* (mise en danger d'autrui, homicide ou blessures involontaires).
- **Spécificités du métier de livreur à vélo :** Les livreurs d'EcoDeliv évoluent en milieu urbain, exposés à la circulation routière, aux intempéries et aux charges lourdes. Le risque d'accident est élevé, ce qui renforce l'impératif de prévention (formation, EPI, entretien des vélos).
- **Impact sur la performance de l'entreprise :** Un accident du travail entraîne des coûts directs (augmentation du taux de cotisation AT/MP, coûts de remplacement du salarié) et indirects (désorganisation des tournées, impact sur le moral des équipes). La prévention des risques est donc aussi un investissement économiquement rentable.

Outils de prévention : EcoDeliv peut s'appuyer sur le Document Unique d'Évaluation des Risques Professionnels (DUERP), obligatoire dès le premier salarié, pour identifier et hiérarchiser les risques liés à l'activité de livraison à vélo.

QUESTION 2.3 — 1 POINT

> *Point complémentaire sur le droit du travail.*

EcoDeliv doit également respecter la **durée légale du travail** (35 heures hebdomadaires, heures supplémentaires majorées), les règles sur les **temps de repos** (11 heures consécutives entre deux jours de travail) et, si applicable, les dispositions de la **convention collective** du transport de marchandises, qui peut prévoir des garanties supplémentaires pour les livreurs.

Partie 3 Organisation et Management

6 points — Management

QUESTION 3.1 — 3 POINTS

> *Décrivez comment une bonne organisation du travail améliore la productivité.*

La `productivité` mesure le rapport entre la production réalisée et les ressources mobilisées (humaines, matérielles). Pour EcoDeliv, une meilleure organisation du travail permet d'augmenter le nombre de livraisons effectuées par livreur par unité de temps, réduisant ainsi le coût unitaire et augmentant la satisfaction client.

Une bonne organisation du travail améliore la productivité via plusieurs mécanismes :

- **Division et spécialisation des tâches :** Attribuer à chaque livreur une zone géographique fixe lui permet de maîtriser son secteur (rues, codes d'entrée, habitudes des destinataires), réduisant le temps passé à chercher des adresses et augmentant le nombre de colis déposés par heure.
- **Optimisation des tournées :** L'utilisation d'un logiciel de planification d'itinéraires permet de minimiser les kilomètres parcourus, d'ordonner les arrêts de manière optimale et d'adapter les tournées en temps réel en cas d'imprévu. Cette optimisation réduit les temps de trajet et les dépenses énergétiques (entretien des vélos).
- **Coordination et communication :** Une organisation claire des responsabilités (qui charge les vélos, qui dispatche, qui gère les réclamations) évite les doublons et les oublis. La communication en temps réel entre la centrale et les livreurs permet de gérer les aléas (absence, retard de livraison) sans désorganiser l'ensemble des tournées.
- **Motivation et engagement des équipes :** Un travail bien organisé, avec des objectifs clairs et des outils adaptés, réduit le stress et améliore la satisfaction au travail, ce qui se traduit par un moindre absentéisme et un engagement plus fort des livreurs.

QUESTION 3.2 — 3 POINTS

> *Proposez deux méthodes pour répartir les tournées de livraison.*

La répartition efficace des tournées est un enjeu opérationnel clé pour EcoDeliv. Deux méthodes complémentaires peuvent être proposées :

1. **La répartition géographique par zones :** Cette méthode consiste à découper le territoire desservi en zones géographiques cohérentes (par arrondissement, quartier ou périmètre kilométrique) et à affecter chaque livreur à une zone fixe ou semi-fixe. Avantages : le livreur développe une connaissance fine de sa zone (adresses complexes, accès, horaires des établissements), ce qui réduit les pertes de temps. La zone peut être dimensionnée en fonction de la densité de livraisons pour équilibrer la charge de travail entre les livreurs. Cette méthode est adaptée aux livraisons régulières avec des clients récurrents.
2. **La répartition dynamique par algorithme d'optimisation :** En utilisant un logiciel de gestion des tournées (type Circuit, Routific ou un outil interne), EcoDeliv peut affecter les livraisons du jour à chaque livreur en fonction de critères multiples : localisation de départ, capacité de charge du vélo, contraintes horaires des destinataires, trafic en temps réel. Cette méthode est plus flexible et s'adapte aux variations quotidiennes du volume d'activité. Elle est particulièrement efficace lors des pics de demande ou pour les nouvelles zones de livraison.

Comparaison des méthodes : La méthode géographique est simple à mettre en oeuvre et adaptée à une activité stable ; la méthode algorithmique est plus performante en cas de volume variable mais nécessite un investissement dans des outils numériques. EcoDeliv peut combiner les deux : zones fixes de base, avec ajustements dynamiques quotidiens.